



Caja de Compensación Familiar del Putumayo
Nº. 891200337-8

Caja de Compensación Familiar del Putumayo

INSTRUCTIVO DERECHOS DE PETICIÓN

PUERTO ASIS, 2025



INTRODUCCIÓN

El presente instructivo de PQRSF es una herramienta de consulta para afiliados y usuarios, orientada a garantizar la transparencia en la gestión de solicitudes y asegurar que cada petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación sea atendida de manera integral, oportuna y eficiente por la Caja de Compensación Familiar del Putumayo, brindando respuestas claras y dentro de los términos legales, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de tramitar y responder el derecho de petición presentado por el interesado recae en el responsable del servicio y su equipo de trabajo, quienes deberán garantizar una respuesta oportuna, clara y de fondo, orientada a satisfacer las expectativas del interesado y a brindar una solución efectiva.

ASPECTOS LEGALES

Términos de respuesta según modalidad de petición:

TIPO DE SOLICITUD	PLAZO DE RESPUESTA
Petición general o particular	15 días hábiles
Documentos o información	10 días hábiles
Consultas sobre materias a cargo	30 días hábiles

En caso de que COMFAMILIAR PUTUMAYO constate que una petición radicada se encuentra incompleta o que requiere de gestiones adicionales para adoptar una decisión de fondo, solicitará al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, que complete la información o documentación faltante. El interesado contará con un plazo máximo de treinta (30) días para atender dicho requerimiento. Si no lo hace, se entenderá que ha desistido de su solicitud, salvo que, antes del vencimiento del término, solicite una prórroga hasta por un período igual.

Cuando excepcionalmente COMFAMILIAR PUTUMAYO no le fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se informará circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término estipulado en Ley comunicando motivos de la demora y fijando plazo razonable en que se resolverá, y este no excederá el doble del inicialmente previsto en Ley.



? ¿QUÉ ES UNA PQRSF?

Su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud de documentación.

📄 ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Es el requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

🗣️ ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

⚖️ ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF.

💡 ¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?

Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

🌸 ¿QUÉ ES UNA FELICITACIÓN?

Es la manifestación positiva frente al servicio o gestión de la entidad.

📄 ¿CUÁL INFORMACIÓN DEBE TENER UNA PQRSF?

- El nombre de la entidad o persona a quien va dirigida.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, representante o apoderado, documento de identidad y datos de contacto.
- Objeto de la petición.
- Razones en que fundamenta su petición.
- Relación de documentos que sustenten el requerimiento, si se requieren, la firma del peticionario, cuando fuere el caso.



¿CUÁL ES EL PLAZO PARA RESPONDER UNA PQRSF?

MODALIDAD	PLAZO
Interés general o particular	15 días hábiles
Queja, reclamo, sugerencia, felicitación	15 días hábiles
Información o documentación	10 días hábiles
Consulta en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles

¿UNA PQRSF PUEDE SER ANÓNIMA?

Sí, aunque en casos particulares la Caja deberá contar con información específica que le permita adelantar el trámite correspondiente o verificar la veracidad de los hechos y de los datos personales aportados.

¿DÓNDE SE NOTIFICA LA RESPUESTA A UNA PQRSF?

La respuesta se notificará por el medio indicado por el interesado, su representante, apoderado o persona debidamente autorizada. En caso de desconocerse la información del destinatario, esta se publicará en la página web de la Caja de Compensación Familiar y en un lugar de acceso público durante diez (10) días hábiles.

¿DÓNDE SE RADICA UNA PQRSF?

CANAL	DETALLE
Correo electrónico	pqr@comfaputumayo.com
Virtual	Página Web: PQRS - COMFAMILIAR PUTUMAYO
Verbal	+57 3157277568
Presencial	Buzón de PQRSF en las Unidades Integrales de Servicio (UIS) o radicación



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

📍 PUNTOS DE ATENCIÓN

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Puerto Asís	Calle 11 Carrera 17 Esquina B/ las Américas	+57 3157277568
Mocoa	Carrera 9 No. 19 – 71 Avenida Colombia	+57 3108149768
Orito	Calle 8 No. 11 – 118 B/ Marco Fidel Suarez	+57 3118547965
Valle del Guamuez	Calle 5 No. 10-2 esquina	+57 3142967828
Sibundoy	Calle 16 No. 17 – 18 B/ Castelvy – Centro	+57 3159469126
Puerto Leguizamo	Calle 3 No. 2 – 35 B/ Centro	+57 3214611014
Villagarzón	Calle 4 No. 10 – 11 B/ El Progreso	+57 3115509809
Línea gratuita	018000956321	
Horarios de atención	lunes a viernes: 8:00 a.m. – 12:00 m / 2:00 p.m. – 6:00 p.m. sábado: 8:00 a.m. – 12:00 m.	